

## Lernstation 3: Kontext und Kommunikation

### Modul 3B: Nonverbale Kommunikation Beispiele aus dem deutschsprachigen Raum

#### Ziele des Kompetenzerwerbs

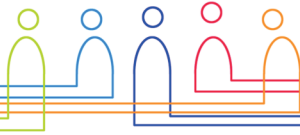
Sie

- kennen den Unterschied zwischen verbaler und nonverbaler Kommunikation
- können diesbezügliches Verhalten kulturspezifisch erklären und einordnen
- können in missverständlichen Situationen zielführende Lösungen finden

#### Inhalt

Seite

1. Verbale und nonverbale Kommunikation	2
2. Kulturelle Unterschiede in der nonverbalen Kommunikation	2
3. Zusammenfassung	3
4. Reflexionsfrage	3
5. Aufgabe	3
6. Lösung	4
7. Verwandte Fachliteratur und Literaturhinweise	5



## 1. Verbale und nonverbale Kommunikation

Zur Kommunikation gehören verbale, also sprachliche, und nonverbale, also nicht-sprachliche, Zeichen. Zu letzteren werden Blickkontakt, Pausen, Laustärke, Körpersprache, also Mimik, Gestik und Proxemik, d. h. die Position der Handelnden im Raum, gezählt. Alle Ausdrucksformen zusammen werden vom Sender einer Nachricht übermittelt und erreichen als Botschaft einen Empfänger, der diese Botschaft deutet bzw. entschlüsselt. Je nachdem, wie verbale und nonverbale Ausdrucksmittel in einer Kultur belegt sind, mit welchem Verstehenskontext sie gedeutet werden, kann deren Interpretation kongruent, also mit dem Gemeinten übereinstimmend, sein, oder die Deutung kann abweichend von der intendierten Mitteilung sein und dadurch möglicherweise Un- oder Missverständnisse hervorrufen. Das einfachste Beispiel hierfür ist die unterschiedlich belegte (Be)Deutung von Nicken und Kopfschütteln, die etwa in Deutschland, Griechenland und Indien jeweils anders verwandt und in der internationalen Begegnung entsprechend häufig missverstanden werden.

### Zwei Fallbeispiele:

Kurz nach der Wende erzählte eine Bekannte aus Hamburg:

„Ich hab´ eine Cousine in Eisenhüttenstadt. Sie und ihr Mann sind jetzt arbeitslos geworden. Nun sucht sie Arbeit und hat sich mehrfach beworben. Sie hat mir erzählt, was in den Briefen steht, die sie dann von den Firmen erhält, und dass die immer so nett schreiben, sie würden sich freuen, sie kennenzulernen. Sie scheint zu glauben, was da drin steht, dabei sind das doch nur Floskeln.“

Eine russische Managerin erzählt: „Wenn ein Deutscher ... sagt ‚Das ist interessant.‘, dann weiß ich, dass er es auch so meint. Wenn ein Brite dasselbe sagt, könnte das genauso gut ironisch oder unehrlich gemeint sein. ... Solange man diesen Unterschied nicht kennt, gibt es Mißverständnisse.“ (Kuzmina 2009, S. 103).

In diesen Fällen geht es also darum, was einerseits gesagt bzw. verbal geäußert wird, andererseits aber nicht wörtlich gemeint sein muss, eben weil andere Komponenten in der Botschaft außer der rein verbalen mitgedeutet werden müssen, und diese nonverbalen Komponenten kulturell unterschiedlich belegt sind.

## 2. Kulturelle Unterschiede in der nonverbalen Kommunikation

Von Unterschieden in der Körpersprache, Mimik und Gestik in entfernteren Kulturen hat man gehört oder sie selbst erlebt: Bulgaren schütteln mit dem Kopf, wenn sie „ja“ sagen, und heben ihn kurz bei Verneinung, Thai-Kindern soll man nicht über den Kopf streicheln, Japaner begrüßen sich ohne Berührung, Asiaten lächeln angeblich immer, der adäquate Gebrauch der linken bzw. der rechten Hand in arabischen Kulturen spielt eine große Rolle.

Aber auch die direkten Nachbarn, und sogar diejenigen, die miteinander Deutsch bzw. deutsche Varianten sprechen, pflegen verschiedenartige Standards in der Kommunikation. So werden vor allem Westdeutsche in der Schweiz vielfach als direkt und laut wahrgenommen (s. Thiel 2010). Der Webblog von IT-Spezialist Jens Wiese zeigt etliche schweizerisch -



deutsche Unterschiede auf, die zumeist Unterschiede in der Kommunikation sind (Wiese o. J.).

In der Weltwoche (2/2010) wird vor allem hervorgehoben, dass Schweizer das Understatement pflegen, Höflichkeit eine helvetische Tugend sei und in der Kommunikation sehr deeskalierend formuliert würde. Deutsche hingegen würden von Schweizern oft als arrogant, zu Overstatement neigend und direkt wahrgenommen.

Die Verwendung derselben Sprache verführt oft zu der Annahme, dass auch Verhalten und Kulturstandards gleich seien. Daher kommen viele Menschen gar nicht auf den Gedanken, dass in Österreich oder der Schweiz andere „Sitten“ herrschen könnten (Brück/Recknagel 2002).

Auch Blickkontakte werden unterschiedlich verstanden und gewertet. Dass man in muslimischen Ländern Frauen nicht gezielt anschauen soll, ist weitgehend bekannt. Doch auch Ost- und Westdeutsche pflegen offenbar eine unterschiedliche Blickdauer und -intensität. Der oft länger währende Blickkontakt von Ostdeutschen wirkt auf manch Westdeutsche/n irritierend, weil viele Westdeutsche wiederum ihre/n Gesprächspartner nicht so intensiv anschauen. Ostdeutsche allerdings verstehen diesen längeren Blickkontakt eher als verbindend oder bestätigend und vermischen ihn oft bei ihren westdeutschen KollegInnen.

Aus diesen Gründen ist es wichtig, auch innerhalb eines Landes und einer Sprachgemeinschaft aufmerksam hinsichtlich möglicher kultureller Spezifika zu sein, wenn man erfolgreich kooperieren möchte.

### 3. Zusammenfassung

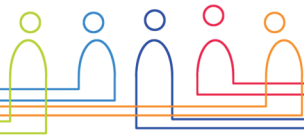
Gilt schon in der rein verbalen Kommunikation, darauf zu achten, was der Sender gemeint haben könnte, so wird es noch schwieriger, Botschaften zu entschlüsseln, wenn die nonverbale Ebene hinzukommt: Mimik, Gestik, Blickkontakt, Körperabstand, Raumverhalten u. a. nonverbalen Zeichen sind kulturell unterschiedlich besetzt und müssen entsprechend kulturadäquat gedeutet werden, um eine Botschaft so wie vom Sender gemeint verstehen zu können.

### 4. Reflexionsfrage

Auf welche Zeichen muss man in der Kommunikation achten, wenn man eine Nachricht möglichst gut verstehen will?

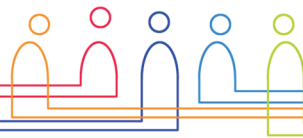
### 5. Aufgabe

Finden Sie bitte heraus, was Schweigen in einzelnen Kulturen bedeuten kann:



## 6. Lösung

Schweigen kann unterschiedliche Bedeutungen haben. Im deutschen Verhandlungskontext z. B. gilt Schweigen häufig als Zustimmung, denn offenbar hat niemand Einwände. So wird es zumindest oft interpretiert, wenn keine Rückäußerung erfolgt. In osteuropäischen und asiatischen Kulturen gilt dagegen Schweigen weit öfter als Zeichen fehlender Übereinstimmung. In deutsch-asiatischen Verhandlungen kann dieses Verhalten für Missverständnisse sorgen, wenn Asiaten aus Höflichkeit schweigen, deutsche Partner dies aber als zustimmendes Zeichen deuten.



## 7. Verwandte Fachliteratur und Literaturhinweise

Brück, Frank/Recknagel, Albert 2002: Interkulturelles Management. Kulturvergleich Österreich-Deutschland-Schweiz. Berlin: IKO. S. 148.

Klein, Hans Olaf 2002: Ihr könnt uns einfach nicht verstehen. Warum Ost- und Westdeutsche aneinander vorbeireden. Frankfurt/Main: Eichborn.

Kuzmina, Regina 2009: Autoritärer Führungsstil aus Sicht einer russischen Managerin. In: Voigt, Connie (Hg.) 2009: Interkulturell führen. Diversity 2.0 als Wettbewerbsvorteil. Offenbach: Gabal.

Thiel, Andreas 2010: Schätze der Konsenskultur. Deutsche in der Schweiz. In: Weltwoche 2/2010. URL: <http://www.weltwoche.ch/ausgaben/2010-02/artikel-2010-02-schaetze-der-konsenskultur.html> (Stand 8.4.2013).

Thomas, Alexander/Schlizio, Ulrich: 2007: Leben und Arbeiten in den Niederlanden. Was Sie über Land und Leute wissen sollten. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Wiese, Jens o. J.: Blogwiese. URL: <http://www.blogwiese.ch> (Stand 8.4.2013).



## Impressum

**BMBF-Projekt: Konzipierung von modularen Weiterbildungsangeboten für KMU an der Schnittstelle von Technik und Kultur zum Thema "Internationales IT-gestütztes Projekt- und Wissensmanagement im multikulturellen Umfeld"**

**Konzeption:**

**Team InterKomp KMU 2.0**

Margit Scholl, Prof. Dr., TH Wildau, Projektleitung  
Olga Rösch, Prof. Dr., TH Wildau  
Bettina Strewe, Dr. phil., TH Wildau  
Anja Teske, M.A., TH Wildau  
Christian Niemczik, M.A., TH Wildau

**Texterstellung & Redaktion:**

Bettina Strewe, Dr.

**Didaktisches Konzept:**

Team InterKomp KMU 2.0, TH Wildau

**Grafik-Design & Illustrationen:**

Anja Teske

**Studentische Hilfskräfte:**

Franziska Koltermann, LL.B., TH Wildau  
Anne Prill, M.A., TH Wildau  
Youli Stankov, VR10, TH Wildau

**Wissenschaftliche Beratung:**

Olga Rösch, Prof. Dr.  
Alexander Thomas, Prof. Dr. em., Uni Regensburg

**Externe Evaluation:**

Andreas Wiesner-Steiner, Dr. phil.

**Förderzeitraum:**

1.7.2010 - 30.6.2013